National Energy Board

Office national de l'énergie

Appropriate Dispute Resolution

Guidelines – July 2003

Canada

103-07512/

Appropriate Dispute Resolution

Guidelines – July 2003

© Her Majesty the Queen in Right of Canada as represented by the National Energy Board 2003

Cat. No. NE23-109/2003E
ISBN 0-662-34645-9

This report is published separately in both official languages.

Copies are available on request from:
The Publications Office
National Energy Board
444 Seventh Avenue S.W.
Calgary, Alberta, T2P 0X8
E-Mail: publications@neb-one.gc.ca
Fax: (403) 292-5576
Phone: (403) 299-3562
1-800-899-1265
Internet: www.neb-one.gc.ca

For pick-up at the NEB office:
Library
Ground Floor

Printed in Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par l'Office national de l'énergie 2003

N° de cat. NE23-109/2003F
ISBN 0-662-89469-3

Ce rapport est publié séparément dans les deux langues officielles.

Demandes d'exemplaires :
Bureau des publications
Office national de l'énergie
444, Septième Avenue S.-O.
Calgary (Alberta) T2P 0X8
Courrier électronique : publications@neb-one.gc.ca
Télécopieur : (403) 292-5576
Téléphone : (403) 299-3562
1-800-899-1265
Internet : www.neb-one.gc.ca

Des exemplaires sont également disponibles à la bibliothèque de l'Office :
Rez-de-chaussée

Imprimé au Canada

Table of Contents

1. What is ADR? 1

2. What is the Board's objective for an ADR Program? 2

3. Guiding Principles of the Board's ADR Program 2

4. ADR Opportunities 2

5. How would an ADR process work? 3

6. The Preliminary ADR Session 4

7. ADR Session 5

8. ADR Agreements 5

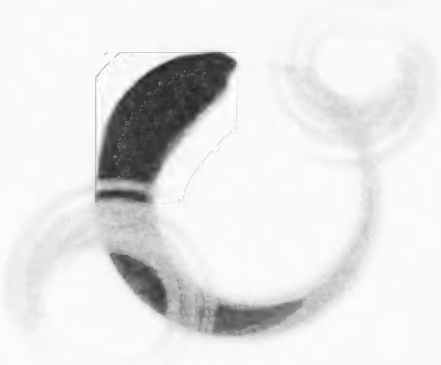
9. Roles for the NEB 5

10. Roles for Neutral ADR Professionals 6

11. Other Potential Opportunities for Using ADR Tools and Techniques 6

12. Evaluation and Additional Information 7

Appendix 1 8



1. What is ADR?

Appropriate (or alternative) Dispute Resolution (ADR) is generally viewed as a collection of tools and techniques that can be used to reach resolution on an issue as an addition to a traditional regulatory or litigated approach. The ADR techniques are a series of options: any option may be appropriate, depending on the circumstances. The National Energy Board (NEB or Board) has chosen "appropriate" dispute resolution to highlight the importance of using appropriate techniques in a given situation.

Range of Dispute Resolution Options

By choosing the negotiation, facilitation, workshop or mediation options, the parties involved are likely to have more ownership of the process and outcome, the process may be cheaper, and the relationship between the parties is more likely to be maintained or improved.

ADR is also viewed as a set of skills that help to promote collaborative interest-based outcomes rather than decisions based on parties' "positions". These listening and speaking skills can help to uncover parties' underlying concerns, hopes, expectations and preferences which are not always apparent from parties' initial statements and positions. Identifying the underlying interests provides a basis for finding a "win-win" outcome that better meets the parties' needs.

The NEB intends to promote collaborative interest-based outcomes through the use of ADR skills and the increased use of facilitated meetings, workshops and mediations. A more detailed explanation of the ADR options, skills and terms is included as Appendix I.

2. What is the Board's objective for an ADR Program?

The NEB has five corporate goals:

- NEB-regulated facilities are safe and perceived to be safe
- NEB-regulated facilities are built and operated in a manner that protects the environment and respects the rights of those affected
- Canadians derive the benefits of economic efficiency
- The NEB meets the evolving needs of the public to engage in NEB matters; and,
- The NEB effectively leads its people and manages its resources.

In working towards its goals, the Board wants to ensure that there are fair and efficient processes in place for hearings, negotiations, facilitations and any other approaches that may be used to resolve issues. In that context, the Board's objective with respect to ADR is to lead and support innovative and effective approaches to manage issues and resolve conflict as an addition to our current regulatory processes.

3. Guiding Principles of the Board's ADR Program

Following are the principles of the NEB's ADR Program:

- ADR can be used as an option to resolve issues, either within or outside the regulatory process, should all parties make an informed decision to participate
- ADR processes will preserve the neutrality of the NEB
- ADR processes will be clear, accessible, flexible and responsive to parties and their needs
- Participants will be expected to act in good faith and with an open mind

4. ADR Opportunities

There are many issues that come to the Board where ADR processes could be considered. As a result of consultations, the following broad categories have been identified as potential opportunities for ADR:

Land issues

Issues could include: access to property, crossings concerns, restoration or reclamation, reparation for crop loss or other compensation issues.

Toll and tariff issues

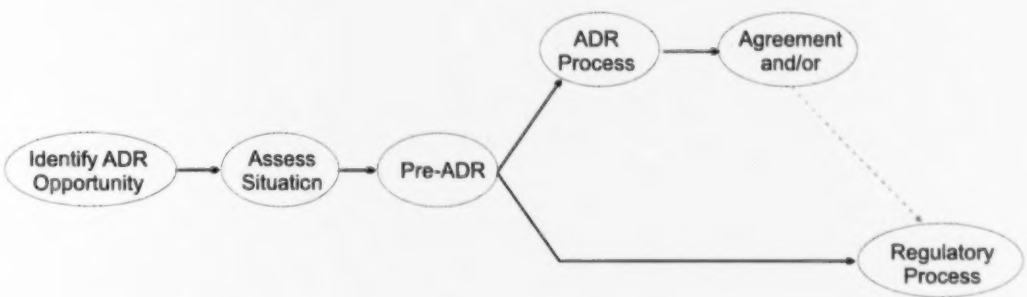
Issues could include: shipper or potential shipper complaints about access to pipeline capacity or annual toll applications.

Collaborative Processes

Issues could include: technical conferences within a regulatory process to increase understanding of issues; reviews of regulatory processes with parties outside the Board; regulation and guideline development; improving government to government relations (see Section 11).

5. How would an ADR process work?

An ADR process will begin when affected parties, or the Board, identify a situation where it might be beneficial to consider an ADR approach. In assessing the situation, Board staff and the parties will consider the nature of the conflict, the parties' relationship and the current status of the consultation/negotiations. The affected parties, the Board and perhaps external experts will participate in determining the best approach for resolving the issue.



In some cases, the parties involved may identify challenges for an ADR process and may be reluctant to commit to an ADR approach. Based on an initial assessment, if there is a chance that ADR techniques might be effective, Board staff may encourage parties to participate in a preliminary ADR session where they could discuss key process issues such as timing, information needs, confidentiality, ADR costs and the specific process needs of each party (see Section 6). The preliminary ADR session will be an opportunity for parties to collaboratively plan the ADR process that would address the substantive issues

to be discussed. During the preliminary ADR phase, parties could decide to proceed with an ADR process or choose another method (e.g. Board regulatory process) to resolve the issue. By participating in the preliminary session, parties would be better able to make an informed decision about whether to pursue the option of using an ADR process.

If the parties agree to proceed with an ADR process, they will set the details of the process themselves in the preliminary ADR session. With respect to timing, the goal is that any ADR process agreed to by parties would not unduly impact the time to a regulatory decision, unless parties agree to a different timetable that is acceptable to the Board. In other words, the ADR process would happen in parallel with the regulatory process unless the parties agree on a different approach that is acceptable to the Board.

6. The Preliminary ADR Session

- Participation in an ADR process will be voluntary. The Board recommends that parties participate in at least a preliminary ADR session.
- The preliminary ADR session will take place as soon as possible after parties agree to participate.
- Matters of confidentiality, documentation, disclosure, timelines and costs for the proposed ADR process will be explored and decided by parties in the preliminary session.
- An ADR expert will normally facilitate the preliminary ADR session. The facilitator could be an external mediator, trained NEB staff or someone else selected by the parties.
- All parties who have an "interest" in the dispute, and possibly their advisors or counsel, will normally participate in the preliminary session. NEB staff could also participate if the parties so desire.
- The arrangement for covering the costs of the preliminary ADR session (including travel, room rental, external facilitator or mediator) would be determined in advance of the session.
- For issues involving individual landowners and companies, the Board recommends that industry participants pay the reasonable costs of landowner participation in the session.
- For industry/industry issues, the Board recommends that industry participants share the costs of the preliminary ADR session.

7. ADR Session

The ADR session will take place according to the framework designed by the parties in the preliminary planning session with respect to confidentiality, documentation, disclosure, timelines and costs.

NEB staff could participate as facilitators or provide advice on technical or NEB process matters if the parties so desire.

8. ADR Agreements

In most cases, the parties' ADR agreements will not require Board approval. Where approval is required, the Board will ensure that agreements are consistent with the *National Energy Board Act* and other legislation. In such cases, the Board will have an obligation to take into account public interest considerations when deciding whether to approve the agreement.

In situations where parties reach agreement on issues which are outside the Board's jurisdiction, parties are strongly encouraged to address and document how those issues will be enforced.

9. Roles for the NEB

The NEB has conflict management specialists who have advanced training in facilitation, negotiation, ADR process development and coordination. In addition, some other individuals at the NEB are trained in providing facilitation and mediation services. The specialists, in conjunction with other trained staff will:

- Educate and inform parties about ADR;
- Assist parties in evaluating options for resolving issues;
- Facilitate sessions at the request of parties;
- Assist parties in identifying and selecting external ADR professionals;
- Track the status of ADR cases; and,
- Measure success and recommend changes to the ADR program.

10. Roles for Neutral ADR Professionals

ADR service providers are neutral, independent individuals or organizations who specialize in conflict management. They assist parties in designing and planning ADR processes and can provide coaching to participants in collaborative processes. Service providers also work with the participants to identify and agree on a mediator or facilitator for their ADR process.

Parties are encouraged to take advantage of all the resources available to them in resolving issues, including engaging ADR service providers, mediators or facilitators where it could be beneficial. If desired, NEB staff could assist parties in identifying neutral ADR professionals for a particular situation.

11. Other Potential Opportunities for Using ADR Tools and Techniques

The Board recognizes that some of the ADR tools proposed for resolving disputes have been, and could continue to be, useful in other areas. Regulatory development is one area that has been identified where opportunities exist for more collaborative processes to encourage early engagement of interested and affected parties in the development of NEB regulations, guidelines and policies. The development of guidelines and regulations is not considered a "dispute". However, using a collaborative approach for regulatory development may help to ensure that stakeholders' views are expressed and understood early in the development process. Ultimately, the collaborative approach may contribute to a more effective and efficient regulatory framework for stakeholders and the Board.

A preliminary planning session may be a useful technique to initiate a collaborative process. At the planning session, interested and affected parties could identify how they would like to be involved in the process and discuss scope, timing, approach and other process issues. Some of the face-to-face ADR tools, such as facilitated meetings or workshops, could be used to increase understanding among parties and gather ideas on a particular issue.

The authority to make decisions or recommendations to Parliament on the regulatory framework rests with the Board. A collaborative process among stakeholders may, however, better inform the Board's decisions and recommendations.

ADR skills and techniques could be useful in other areas and the Board will be looking for opportunities to use ADR approaches as situations arise.

12. Evaluation and Additional Information

To ensure that the ADR options are and continue to be relevant, effective and efficient, the Board will monitor the success of situations where ADR techniques are used.

Evaluation criteria will include:

- Participant satisfaction with the process
- Satisfaction with the role of Board staff and ADR professionals
- Willingness to participate in another ADR process
- Participant satisfaction with the outcome

For information about the Appropriate Dispute Resolution program, contact NEB and ask for the program coordinator at (403) 292-4800, toll free 1-800-899-1265 or e-mail ADR-MRD@neb-one.gc.ca.

Appendix 1

The following is a brief description of some of the ADR terms:

Negotiation: Unfacilitated communication in which parties attempt to resolve a dispute or issue.

Facilitation: Coordinated, informal problem solving process involving a third party. The role of a facilitator is to encourage participation in the process by relevant parties, assist in their dialogue, and help the parties reach their own solutions.

Interests/Positions: Interests consist of a collection of values, beliefs, fears, concerns, principles, hopes and expectations that a person or group seeks to have met by an agreement. Once the interests of all parties are explored and understood, common interests are often discovered, providing the foundation for parties to build a solution that can satisfy interests they all share.

A party's position is generally presented as what it wants, does not want, will do, or will not do. A party generally perceives this position as the solution that satisfies its own interests. Typically the parties have arrived at different positions because they have placed emphasis on differing interests.

To create interest-based solutions, it is necessary to explore the interests of each party in order to understand why they form their positions and to uncover and identify interests that they share.

Conferences/Workshops: Structured, often multi-party, negotiations and discussions directly between parties with the objective of increasing understanding and/or resolving all or some of the issues; unresolved issues could be referred to another dispute resolution process; a facilitator could be involved.

Mediation:	A collaborative dispute resolution process in which the negotiations of two or more parties are assisted by a neutral and impartial mediator who has no decision-making authority and no "interest" in the outcome. It is the mediator's job to help the parties increase their understanding of the other's perspective and reach a mutually acceptable settlement.
Neutral Evaluation:	Jointly selected, neutral person provides a non-binding reasoned evaluation of a dispute; assessment is expected to have persuasive value for the parties.
Privacy and Confidentiality:	Privacy relates to the information that someone discloses about themselves or something. Confidentiality is the component of privacy that deals with what people do with the information they know about others. As related to ADR, discussions are usually private and confidential based on the premise that for mediation to work effectively, parties should engage in collaborative discussions and disclose all relevant information so that full understanding of each other's objectives and interests can be achieved. This process should lead to solutions that will satisfy many of their important interests. However, it is also recognized that information required by the regulatory process cannot be held confidential, such as that dealing with public safety, environmental protection, and resource conservation. Matters that the parties may decide could remain confidential include financial and contractual details, the conditions or circumstances under which a party would remove an objection, the mitigating measures an applicant would offer in order to have an objection removed, or individual health records.

Office national de l'énergie

National Energy Board

Mécanisme approprié de règlement des différends

Lignes directrices – Juillet 2003

Canada

Mécanisme approprié de règlement des différends

Lignes directrices – Juillet 2003

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par l'Office national de l'énergie 2003

N° de cat. NE23-109/2003F
ISBN 0-662-89469-3

Ce rapport est publié séparément dans les deux langues officielles.

Demandes d'exemplaires :
Bureau des publications
Office national de l'énergie
444, Septième Avenue S.-O.
Calgary (Alberta) T2P 0X8
Courrier électronique : publications@neb-one.gc.ca
Télécopieur : (403) 292-5576
Téléphone : (403) 299-3562
1-800-899-1265
Internet : www.neb-one.gc.ca

Des exemplaires sont également disponibles à la bibliothèque de l'Office :
Rez-de-chaussée

Imprimé au Canada

© Her Majesty the Queen in Right of Canada as represented by the National Energy Board 2003

Cat. No. NE23-109/2003E
ISBN 0-662-34645-9

This report is published separately in both official languages.

Copies are available on request from:
The Publications Office
National Energy Board
444 Seventh Avenue S.W.
Calgary, Alberta, T2P 0X8
E-Mail: publications@neb-one.gc.ca
Fax: (403) 292-5576
Phone: (403) 299-3562
1-800-899-1265
Internet: www.neb-one.gc.ca

For pick-up at the NEB office:
Library
Ground Floor

Printed in Canada

Table des matières

1. *Qu'est-ce que le MRD?* 1

2. *Quel est l'objectif de l'Office pour le programme MRD?* 2

3. *Principes directeurs du programme MRD de l'Office* 2

4. *Possibilités de MRD* 3

5. *En quoi consisterait le processus MRD?* 3

6. *Séance MRD préliminaire* 4

7. *La séance MRD* 5

8. *Ententes MRD* 5

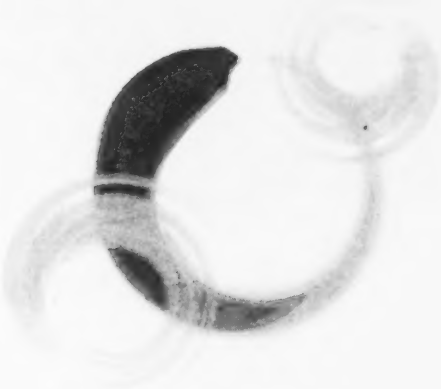
9. *Rôles de l'ONÉ* 5

10. *Rôles des professionnels indépendants MRD* 6

11. *Autres occasions d'utiliser les outils et techniques MRD* 6

12. *Évaluation et information supplémentaire* 7

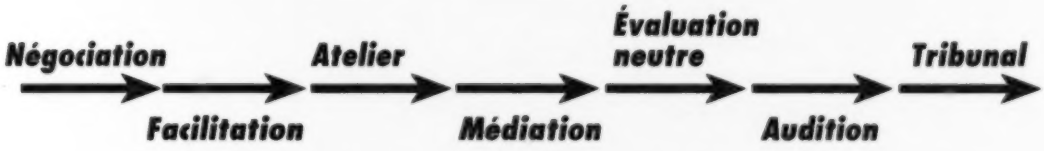
Annexe 1 8



1. Qu'est-ce que le MRD?

Par mécanisme approprié (ou de rechange) de règlement des différends (MRD), on entend généralement un ensemble d'outils et de techniques qui peuvent servir à régler une question parallèlement à la voie de type réglementaire ou contentieux traditionnelle. Les techniques MRD constituent une série d'options : n'importe qu'elle option peut être valable, tout dépendant des circonstances. L'Office national de l'énergie (ONÉ ou Office) a choisi le terme de mécanisme « approprié » de règlement des différends pour souligner l'importance d'utiliser la technique qui convient à la situation.

Éventail des options de règlement des différends



Avec les options de négociation, de facilitation, d'atelier ou de médiation, les parties sont susceptibles d'avoir plus de contrôle sur les processus et leurs résultats, le processus peut être moins coûteux, et la relation entre les parties a plus de chances d'être préservée ou améliorée.

Le MRD est également considéré comme un ensemble d'aptitudes qui visent à promouvoir la collaboration pour atteindre des résultats fondés sur l'intérêt commun, plutôt qu'à prendre des décisions fondées sur les « positions » des parties. Ces aptitudes à écouter et à parler peuvent contribuer à faire ressortir les préoccupations, espérances et préférences sous-jacentes des parties, qui n'apparaissent pas toujours dans leurs déclarations et positions initiales. La détermination des intérêts implicites crée les conditions d'un résultat où tout le monde est gagnant et qui répond mieux aux besoins des parties.

L'ONÉ entend promouvoir l'atteinte en collaboration de résultats fondés sur l'intérêt commun grâce aux aptitudes MRD et à l'utilisation accrue des réunions et ateliers de facilitation ainsi que des médiations. L'Annexe I contient une explication plus détaillée des options, des aptitudes et de la terminologie liées au MRD.

2. Quel est l'objectif de l'Office pour le programme MRD?

L'ONÉ a cinq buts institutionnels :

- les installations réglementées par l'ONÉ sont sécuritaires et perçues comme telles;
- les installations réglementées par l'ONÉ sont construites et exploitées de manière à protéger l'environnement et à respecter les droits des personnes touchées;
- les Canadiens et Canadiennes profitent d'une plus grande efficience économique;
- l'ONÉ répond aux nouveaux besoins liés à la participation du public;
- l'ONÉ guide son personnel et gère ses ressources de manière efficace.

L'ONÉ veut atteindre ses buts en veillant à ce que soient en place des processus justes et fiables pour mettre en œuvre les audiences, les négociations, les facilitations et les autres démarches qui pourraient servir à régler les questions. Dans ce contexte, l'objectif de l'ONÉ est d'élaborer de nouvelles approches qui permettent d'accroître les options des intéressés en matière de gestion et de résolution des différends parallèlement à ses processus réglementaires existants.

3. Principes directeurs du programme MRD de l'Office

Voici les principes généraux du programme MRD de l'ONÉ :

- le MRD peut être utilisé comme une option de rechange pour résoudre les questions, à intérieur ou à l'extérieur du processus réglementaire, si toutes les parties prennent la décision de participer en connaissance de cause;
- les processus MRD préserveront la neutralité de l'ONÉ;
- les processus MRD seront clairs, accessibles, souples et adaptés aux parties et à leurs besoins;
- on attendra des participants qu'ils agissent de bonne foi et avec un esprit ouvert.

4. Possibilités de MRD

De nombreuses questions sont portées devant l'Office, pour lesquelles des processus MRD pourraient être envisagés. À la suite des consultations initiales, les catégories générales suivantes ont été définies comme présentant un potentiel pour le MRD :

Affaires foncières

Par exemple, l'accès à la propriété, les droits de passage, la restauration ou la remise en état, les indemnisations pour pertes de récoltes ou autres.

Les questions de tarifs et de droits

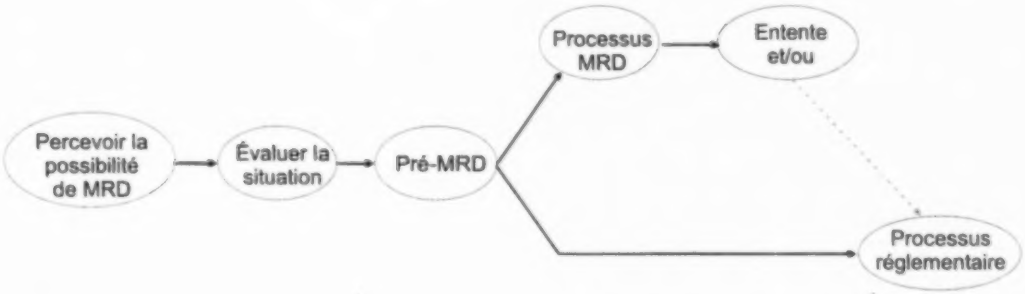
Par exemple, des plaintes de la part d'expéditeurs ou d'expéditeurs éventuels concernant l'accès à la capacité pipelinière ou l'application des droits annuels.

Processus collaboratifs

Par exemple, des conférences techniques dans le cadre du processus réglementaire afin de mieux cerner les problèmes; la révision des processus réglementaires avec des parties indépendantes; l'élaboration de règles et de lignes directrices; l'amélioration des relations à l'intérieur du gouvernement (voir section 11).

5. En quoi consisterait le processus MRD?

Le processus MRD commencera lorsque les parties intéressées ou l'Office constateront une situation pour laquelle il pourrait être avantageux d'envisager le recours au MRD. En évaluant la situation, le personnel de l'Office et les parties tiendront compte de la nature du conflit, de la relation entre les parties et de l'état d'avancement des consultations/ négociations. Les parties concernées, l'Office et peut-être des experts de l'extérieur pourraient participer à la détermination de la meilleure approche pour régler la question.



Dans certains cas, les parties concernées pourraient constater l'existence de difficultés qui s'opposent au MRD et pourraient hésiter à s'engager sur cette voie. Après une évaluation initiale, s'il y a une chance que les techniques MRD soient efficaces, le personnel de l'Office pourrait encourager les parties à assister à une séance MRD préliminaire au cours de laquelle elles discuteraient des éléments clés du processus tels que le calendrier, les besoins d'information, la confidentialité, les coûts du MRD et les besoins particuliers des parties (voir section 6). La séance MRD préliminaire offre aux parties l'occasion de planifier en collaboration le processus MRD le mieux adapté aux questions de fond. Pendant l'étape MRD préliminaire, les parties décideraient d'aller de l'avant avec le processus MRD ou d'opter pour une autre méthode (p. ex. le processus réglementaire de l'Office) pour résoudre la question. En participant à la séance préliminaire, les parties se mettraient en position de décider en meilleure connaissance de cause si elles doivent aller de l'avant avec le processus MRD.

Si les parties décident d'aller de l'avant avec le processus MRD, elles en fixent elles-mêmes les détails lors de la séance MRD préliminaire. En ce qui concerne le calendrier, le but est d'éviter que tout processus MRD convenu par les parties ait une incidence indue sur la date d'une éventuelle décision réglementaire, à moins que les parties ne s'entendent sur un échéancier différent. En d'autres termes, le processus MRD se déroulera parallèlement au processus réglementaire à moins que les parties ne s'entendent sur une approche différente acceptable pour l'Office.

6. Séance MRD préliminaire

- La participation à un processus MRD sera volontaire. L'ONÉ recommande que toutes les parties participent au moins à une séance MRD préliminaire.

- La séance MRD préliminaire aura lieu le plus vite possible après que les parties se seront entendues pour participer.

- Les questions de la confidentialité, de la documentation, de la divulgation, du calendrier et des coûts du processus MRD proposé seront examinées et tranchées par les parties lors de la séance préliminaire.

- Un expert en MRD facilitera normalement la séance MRD. Le facilitateur pourrait être un médiateur externe, un employé spécialement formé de l'ONÉ ou une autre personne choisie par les parties.

- Toutes les parties qui ont un « intérêt » dans le différend, et leurs conseillers ou avocats pourraient participer à la séance préliminaire. Le personnel de l'ONÉ pourrait également participer si les parties le désirent.

- L'arrangement concernant les coûts liés à la séance préliminaire (les déplacements, la location de la salle, le facilitateur ou le médiateur extérieur, etc.) serait précisé avant de tenir la séance.

- Pour les questions qui concernent les propriétaires fonciers individuels et les sociétés, l'ONÉ recommande que les industries qui participent paient les coûts (raisonnables) de la participation des propriétaires fonciers.

- Pour les questions qui ne concernent que les industries, l'ONÉ recommande que les industries qui participent partagent les coûts de la séance préliminaire.

7. La séance MRD

La séance MRD se déroulera conformément au cadre déterminé par les parties lors de la séance préliminaire concernant la confidentialité, la documentation, la divulgation, le calendrier et les coûts.

Des employés de l'ONÉ pourraient participer à titre de facilitateurs ou de conseillers sur les questions techniques ou touchant les processus de l'ONÉ si les parties le désirent.

8. Ententes MRD

Dans la plupart des cas, les ententes MRD des parties ne nécessiteront pas l'accord de l'ONÉ. Si cet accord est nécessaire, l'ONÉ veillera à ce que les ententes soient compatibles avec la *Loi sur l'Office national de l'énergie* et avec les autres textes de loi applicables. L'ONÉ aura alors l'obligation de tenir compte des considérations d'intérêt public avant de décider si l'entente doit être approuvée.

Dans les cas où les parties s'entendent sur des questions qui ne sont pas de la compétence de l'Office, ce dernier encouragera fortement les parties à déterminer et à expliquer, documents à l'appui, comment ces questions seront concrètement réglées.

9. Rôles de l'ONÉ

Les spécialistes en gestion de conflits de l'ONÉ possèdent une formation avancée qui leur permet de faciliter, négocier et élaborer ainsi que coordonner des processus MRD. De plus, d'autres employés possèdent une formation en facilatation et médiation. Les spécialistes et les employés qualifiés vont :

- éduquer et informer les parties à propos du MRD;

- aider les parties à évaluer les options de règlement de leurs différends;

- faciliter les séances à la demande des parties;
- aider les parties à choisir des professionnels MRD indépendants;
- suivre l'évolution des cas MRD;
- évaluer le succès et recommander des changements au programme MRD.

10. Rôles des professionnels indépendants MRD

Les fournisseurs de service MRD sont des particuliers ou des organisations indépendants qui se spécialisent en gestion des conflits. Ils aident les parties à concevoir et à planifier les processus MRD et peuvent fournir de l'encadrement aux participants aux processus collaboratifs. Les fournisseurs de services s'entendent également avec les participants sur le facilitateur ou le médiateur qui convient à leur processus MRD.

On encourage les parties à profiter des ressources disponibles, par exemple à demander la participation de fournisseurs de services MRD, de facilitateurs ou de médiateurs quand ils jugent leur présence bénéfique. Si l'on en fait la demande, le personnel de l'ONÉ peut aider les parties à trouver un professionnel MRD indépendant qui conviendra à leur situation.

11. Autres occasions d'utiliser les outils et techniques MRD

L'Office est conscient du fait que certains des outils MRD proposés ont été et pourraient continuer d'être utiles dans d'autres domaines. L'élaboration de la réglementation est un secteur où il est établi que l'Office pourrait lancer davantage de processus collaboratifs pour favoriser l'engagement rapide des parties intéressées dans l'élaboration des règlements, lignes directrices et politiques de l'ONÉ. L'élaboration de lignes directrices et de règlements n'est pas considérée comme un « différend ». Cependant, une approche faisant une plus grande place à la collaboration dans l'élaboration des textes réglementaires peut contribuer à faire en sorte que les points de vue des intervenants soient exprimés et compris dès le début du processus d'élaboration. En fin de compte, une approche collaborative peut contribuer à l'établissement d'un cadre de réglementation plus efficace pour les intéressés comme pour l'ONÉ.

Une séance de planification préliminaire pourrait être une technique utile pour entamer un processus d'élaboration réglementaire. Lors de la séance, les parties intéressées pourraient préciser comment elles souhaitent participer au processus et discuter de la

portée de celui-ci, du calendrier, de l'approche et des autres questions pertinentes. Certains des « outils de face à face » qui font partie du MRD, tels que les réunions et ateliers de facilitation, pourraient servir à accroître la compréhension entre les parties et à glaner des idées sur une question particulière.

Le pouvoir de prendre des décisions ou d'émettre des recommandations au Parlement sur le cadre réglementaire appartient à l'ONÉ. Mais un mécanisme de consultation parmi les parties intéressées peut aider l'ONÉ dans ses décisions et ses recommandations.

Les aptitudes et techniques MRD pourraient être utiles dans d'autres domaines et l'Office cherchera à exploiter les approches MRD lorsque l'occasion s'en présentera.

12. Évaluation et information supplémentaire

Pour que les options MRD soient et restent pertinentes et efficaces, l'ONÉ évaluera le degré de réussite des techniques MRD au fil des situations.

Les critères d'évaluation comprendront :

- la mesure dans laquelle les participants sont satisfaits du processus;
- la satisfaction quant au rôle du personnel de l'ONÉ et des professionnels MRD;
- le désir de participer à un autre processus MRD;
- la satisfaction des participants quant au résultat.

Pour plus d'information sur le mécanisme approprié de règlement des différends, communiquez avec la coordonnatrice du programme, à l'ONÉ, au (403) 292-4800, composez le 1-800-899-1265 ou adressez un courriel à ADR-MRD@neb-one.gc.ca.

Annexe 1

Terminologie succincte du MRD :

Négociation : Communication sans facilitation au cours de laquelle les parties tentent de résoudre un différend ou une question.

Facilitation : Processus coordonné informel de règlement d'un problème avec l'aide d'un tiers. Le rôle du facilitateur est d'encourager la participation des différentes parties au processus, de les aider dans leur dialogue, et de les aider à trouver leurs propres solutions.

Intérêt/Positions : Les intérêts consistent en une série de valeurs, de croyances, de craintes, de préoccupations, de principes, d'espoirs et d'attentes qu'une personne ou un groupe souhaitent satisfaire par une entente. Lorsque les intérêts de toutes les parties sont étudiés et compris, des points communs sont souvent constatés, sur lesquels les parties peuvent construire une solution qui satisfasse les intérêts qu'elles partagent.

La position d'une partie est généralement présentée comme étant ce qu'elle veut, ne veut pas, fera ou ne fera pas. Une partie perçoit généralement cette position comme la solution qui satisfait son propre intérêt. Les parties parviennent habituellement à des positions différentes parce qu'elles mettent l'accent sur des intérêts différents.

Pour aboutir à des solutions fondées sur l'intérêt, il est nécessaire d'étudier les intérêts de chaque partie pour comprendre comment elle a établi sa position et découvrir les intérêts qu'elle a en commun avec l'autre.

Ateliers/Conférences : Négociations et discussions structurées, souvent pluripartites, directement entre les parties, visant à approfondir la compréhension de tout ou partie des questions et/ou à les régler. Les questions non réglées peuvent être renvoyées à un autre processus de règlement des différends. Un facilitateur peut être amené à participer.

Médiation :

Un processus de règlement des différends en collaboration, dans lequel les négociations entre deux parties ou plus sont appuyées par l'action d'un médiateur neutre et impartial qui n'a pas de pouvoir décisionnel et n'a aucun « intérêt » dans le résultat. Le médiateur a pour fonction d'aider les parties à approfondir la compréhension de leurs points de vue réciproques et à parvenir à une entente mutuellement acceptable.

Évaluation neutre :

Évaluation méthodique à caractère non obligatoire, par une personne neutre choisie d'un commun accord. L'évaluation est censée avoir un effet persuasif sur les parties.

Protection des renseignements personnels et confidentialité :

Les renseignements personnels sont l'information qu'une entité révèle sur elle-même ou quelque chose. La confidentialité est l'élément de la protection des renseignements personnels qui concerne ce que les gens font de l'information dont ils disposent sur quelqu'un d'autre. Dans le cadre du MRD, les discussions sont généralement privées et confidentielles, car pour que la médiation fonctionne, les parties doivent s'engager à tenir des discussions collaboratives et à divulguer toute l'information nécessaire à la pleine compréhension de leurs objectifs et intérêts mutuels. Ce processus doit conduire à des solutions qui satisferont bon nombre de leurs intérêts les plus importants.

Cependant, il est également entendu que l'information requise par le processus réglementaire ne peut être tenue confidentielle, par exemple celle qui concerne la sécurité publique, la protection de l'environnement et la préservation des ressources. Parmi les éléments d'information que les parties pourraient s'engager mutuellement à tenir confidentiels, on peut citer les détails financiers et contractuels, les conditions ou circonstances de la levée d'une objection par une partie, les mesures d'atténuation qu'un demandeur pourrait offrir pour faire lever une objection, ou les dossiers de santé personnels.